

团 体 标 准

T /CATS 001—2020

旅游定制师等级划分与评定

Classification and Accreditation for Tourism Custom Designer

2020-09-01发布

2020-09-01实施

中国旅行社协会 发布

目 录

前言.....	1
1 范围	2
2 规范性引用文件	2
3 术语和定义	2
3.1 定制旅游产品 Customized Tour Product.....	2
3.2 旅游定制师 Tourism Custom Designer	2
4 等级划分及评定.....	2
4.1 等级划分.....	2
4.2 等级划分依据.....	3
4.3 等级评定方法.....	3
5 等级划分条件	3
5.1 基本条件.....	3
5.2 初级旅游定制师.....	3
5.3 中级旅游定制师.....	4
5.4 高级旅游定制师.....	5

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的起草规则编写。

本标准由中国旅行社协会提出并归口。

本标准起草单位：中国旅行社协会、国家开放大学旅游学院、北京联合大学旅游学院、江苏唱游云教育科技有限公司

本标准主要起草人：孙桂珍、高敬敬、孔磊、孙静、刘洋、李沐音、杨彦峰、邸翠雯

1 范围

本标准规定了旅游定制师的定义、等级划分依据、评定方法、资格条件。

本标准适用于中华人民共和国境内履行旅游定制师职责的人员。

本标准评定结果可作为从业人员业务考核、职业发展、能力提升等方面的依据。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。

凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 15971 导游服务规范

GB/T 31380 旅行社等级的划分与评定

GB/T 31385-2015 旅行社服务通则

LB/T 004 旅行社国内旅游服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适应于本文件。

3.1 定制旅游产品 Customized Tour Product

是旅行社接受旅游者的委托，根据旅游者的需求，单独设计行程、报价并提供服务的专项产品及服务，包括但不限于单项旅游服务、会议旅游服务、奖励旅游服务、特种旅游服务等。

3.2 旅游定制师 Tourism Custom Designer

是依托定制旅游产品相关资源、服务、组织、以及供应链体系，提供定制旅游产品设计方案和实施方案的从业人员。

4 等级划分与评定

4.1 等级划分

旅游定制师等级分为三个级别，由低到高分别为初级旅游定制师、中级旅游定制师、高级旅游定制师。

4.2 等级划分依据

4.2.1 三个等级旅游定制师应具备5.1规定的所有条件，不同等级旅游定制师应相应具备5.2、5.3、5.4规定的相应条件，且遵循逐级晋升的原则。

4.2.2 对达不到5.3、5.4规定的从业经验的某一领域的专家型人员，经自愿申请，接受相应级别旅游定制师的专业课程培训并考试合格者，予以评定。

4.3 等级评定方法

4.2.1 采取本人自愿申请、资格审核、培训与考试相结合的评定方法，对旅游定制师进行综合评定。

4.2.2 综合评定结果可作为从业人员业务考核、职业发展、能力提升等方面的依据。

4.2.3 建立旅游定制师退出机制，不同等级旅游定制师评定结果的有效期为2年，并依据旅游定制师职业发展情况，结合有效期内不少于规定学时的继续教育情况进行重新评定，予以复核。

4.2.4 归口单位负责组建全国旅游定制师评定委员会，组织并监督落实审核、培训、考试、评定、证书颁发、继续教育、复核等工作。

5 等级划分条件

5.1 基本条件

5.1.1 遵守国家法律、法规，遵守职业道德和行业规范，遵守社会公序良俗；

5.1.2 秉承先进的服务理念和服务意识，践行服务精神；

5.1.3 爱岗敬业，尽责守信，具有团队合作精神；

5.1.4 善于表达和倾听，大方得体，具有一定的文化底蕴；

5.1.5 以客户为中心，提供优质服务。

5.2 初级旅游定制师

5.2.1 资格要求（应具备以下一项或多项条件）

5.2.1.1 具有大学专科及以上学历（或同等学力）；

5.2.1.2 全日制大学专科及以上学历的在校生；

5.2.1.3 高中毕业并从事旅游定制师相关业务2年以上的相关企事业单位的现职中高级管理人员或业务骨干。

5.2.2 知识要求

5.2.2.1 熟悉旅游定制师业务流程和标准；

5.2.2.2 具有旅游接待咨询基本知识；

5.2.2.3 具有消费者心理学基本知识；

5.2.2.4 具有旅游市场营销、品牌推广的意识；

5.2.2.5 了解旅游目的地资源开发相关知识；

5.2.2.6 了解目的地地理、历史、文化、风俗民情和当地法律法规等基本常识；

5.2.2.7 了解旅游产品定价方法及旅游产品价格构成；

5.2.2.8 熟悉旅游安全和应急处理等相关知识和程序。

5.2.3 技能要求

5.2.3.1 具有较强的创新能力、组织能力、应变与适应能力、学习能力；

5.2.3.2 具有基本的客户沟通协调能力，能够捕捉客户的核心需求；

5.2.3.3 具有基本的定制旅游产品相关资源、服务、组织以及供应链体系的适度匹配能力；

5.2.3.2 具有基本的旅游定制产品成本控制与报价能力；

5.2.3.3 具有基础的文字、图片、视频处理能力，掌握新媒体应用和传播技巧；

5.2.3.5 具有捕捉市场信息，了解旅游消费市场变化趋势的能力；

5.2.3.6 具有熟练应用旅游基础知识和专业知识的能力；

5.2.3.7 具有独立完成个性化旅游定制产品设计与服务业务流程所需的其他技能；

5.2.3.8 具有履行安全告知义务的能力，并具有向客户普及事故预防、突发事故处理等措施的能力。

5.3 中级旅游定制师

5.3.1 资格要求（应具备以下一项或多项条件）

5.3.1.1 大学本科及以上学历（或同等学力），且能提供独立完成的旅游定制产品业务案例；

5.3.1.2 高中毕业并从事旅游定制师相关业务5年以上的相关企事业单位的现职中高级管理人员或业务骨干，且能提供独立完成的旅游定制产品业务案例；

5.3.1.3 具有2年以上初级旅游定制师的从业经验的现职中高级管理人员，且能提供独立完成的旅游定制产品业务案例。

5.3.2 知识要求

- 5.2.2.1 掌握旅游定制师业务持续优化与创新知识；
- 5.3.2.1 熟悉目的地地理、历史、文化、风俗民情和当地法律法规等基本常识；
- 5.3.2.2 熟悉旅游定制产品策划、实施、品牌管理和媒体传播知识；
- 5.3.2.3 熟悉旅游定制产品定价方法及旅游定制产品价格构成；
- 5.3.2.4 掌握旅游定制产品相关资源、服务、组织以及供应链体系的相关知识；
- 5.3.2.5 掌握制定旅游定制产品运行计划及采购和调度相关旅游服务及资源的工作流程；
- 5.3.2.6 掌握旅游安全和应急处理等相关知识和程序；
- 5.3.2.7 熟练掌握消费者心理学基本知识。

5.3.3 技能要求

- 5.3.3.1 具有目的地文化特色提炼，树立旅游产品品牌的能力；
- 5.3.3.2 具有独立完成文化和旅游产品的组合和线路规划的能力；
- 5.3.3.3 具有旅游定制产品的科学定价能力；
- 5.3.3.4 具有独立进行旅游产品采购、议价、报价并达成协议的能力；
- 5.3.3.5 具有创新能力，设计的产品和线路要有独特的文化特色和地域特点；
- 5.3.3.6 具有独立完成市场调研的能力，能够准确把握旅游消费市场趋势，并根据消费趋势对旅游产品和线路进行相应调整；
- 5.3.3.7 具有合理安排不同客户的跟进优先级，有效跟进多个需求的能力。

5.4 高级旅游定制师

5.4.1 资格要求（应具备以下一项或多项条件）

- 5.4.1.1 硕士研究生及以上学历（或同等学力），且能提供独立完成的旅游定制产品业务特色案例；
- 5.4.1.2 大学专科及以上学历（或同等学力）并具有3年以上从事旅游定制业务或相关从业经历，且能提供独立完成的旅游定制产品业务特色案例；
- 5.4.1.3 具有2年以上中级旅游定制师的从业经验，且能提供独立完成的旅游定制产品业务特色案例。

5.4.2 知识要求

- 5.4.2.1 深谙目的地地理、历史、文化、风俗民情和当地文化内涵；
- 5.4.2.2 深谙品牌营销知识，能够为目的地量身定制品牌方案；
- 5.4.2.3 深谙媒体传播学知识，精通新媒体传播技巧；

5.4.2.4 精通经济学、管理学和消费心理学相关知识；

5.4.2.5 精通旅游服务规范标准和相关法律条文；

5.4.2.6 精通旅游安全和保险相关业务知识和流程。

5.4.3 技能要求

5.4.3.1 具有独立进行目的地旅游产品开发的能力；

5.4.3.2 具有独立进行目的地旅游产品营销策划和宣传能力；

5.4.3.3 具有较强文字功底和图文、视频编辑能力，善于通过多媒体手段，提炼、总结和展现目的地文化特色；

5.4.3.4 具有其他领域专业知识，文化底蕴深厚，知识面广；

5.4.3.5 具有独立进行旅游市场调研、数据分析能力，能够对目标客户群体或市场产生引导效应；

5.4.3.6 从事境外定制旅游业务的定制师，应具备熟练运用主要业务区域的语言进行文字编辑、语言沟通与服务的能力。